www.shfzb.com.ci

# 案结事了到底怎么"了"?

# 记者走进法院里的"解忧杂货铺"体验信访法官的一天

□见习记者 张叶荷

一说到法官,大家脑中想到的,多是法庭里法官审判时敲响法槌的威严样子。但其实,在法院里,有一群法官,他们默默无闻,甚至不进法庭,平时少有"鲜花掌声",听到更多的可能是闹声、哭声、骂声和埋怨声。

如果说,有时候,法槌落下,一纸判决代表案件在法律层面有了结论,算是"案结"。那么,对于他们来说,部分案件"事了"的过程,就是他们工作的内容。

2月27日,记者参与了上海市高级人民法院主办的"今天我当班"体验式采访活动,成为他们中的一员,走进上海中、基层法院的信访接待第一线,走进他们的"解忧杂货铺",通过亲身体验,感受涉诉信访工作的"酸甜苦辣"。

# "上岗"培训

# 做"受气"法官

# 要学好清空情绪

"其实,每一位信访法官,在上岗前,都要学会 清空自己的情绪。"上海市高级人民法院法制宣传 教育处副处长张枫的一个生动比喻,拉开了此次体 验采访活动的序幕。也让受邀参与活动的体验者们 迅速进入了"上岗"前的培训模式。

为了让参与体验活动的记者们快速融人"接待员"的角色,上海高院立案庭动足脑筋,当天上午安排了一次干货满满的专项培训。

"法院的信访准确地说应该叫'涉诉信访', 这些信访都是诉讼后不满法院裁判的信访,化解难 度比较大。"上海高院立案庭副庭长薛林向记者们 介绍了全市法院的涉诉信访总体情况。

上海高院立案庭法官于德军则将自己从事信访 工作多年的经验倾囊而出: "信访接待与其说是接 待,不如说是与当事人一次面对面的交流。当事人 带着不满情绪而来,提供的又往往是碎片信息,这 就需要接待法官耐心倾听,善于归纳。信访接待一 般有三个步骤:在倾听中收集案件信息、快速归纳 信访矛盾焦点、根据不同情况作出恰当地处理。" 于德军总结的"三步法"通俗易懂,记者们听得格 外仔细,不断做着笔记。

如何规范处置侮辱、威胁、恐吓信访工作人员的行为?如何规范处置破坏公私财物的行为?当事人情绪无法控制怎么办?为了让记者能够应对突发情况,上海高院在培训时还播放了一段教学视频,为记者演示在接待中如何快速、有效、规范地处置突发情况。

集中培训后,上海高院还从全市法院中挑选出 优秀信访法官,作为记者一对一的"带教老师", 这些法官有的从事涉诉信访工作长达十余年,有的 化解过在全国有较大影响的案件,有的被评为上海 法院办案标兵并多次立功,每个人都具有丰富的信 访研判及处置经验。

记者的带教老师是来自闵行区人民法院的王玮、汤克新法官。他们两位都是涉诉信访工作中的"老法师"。

"下午,让你见点不一样的。"中午,前往 "一线"实践前,带教老师的话让记者既忐忑又期 结



#### 现场体验

# 元宵节上门 意外救了当事人一命

下午 2 点 30 分,记者跟着带教老师 汤克新走进一起涉诉信访当事人李老伯家 由

"当时是我接待的李老伯。他已经 86岁了,听力也不大好,我要在他耳边 大声说话,他才勉强听得见。"汤克新回 忆起自己初次见到当事人的场景,用了四 个字,"颤颤巍巍"。对待这样一个年岁 已高且十分固执的老人,汤克新秉承一贯 的认真谨慎。

在前往李老伯家中的路上,记者从带 教老师口中大致了解了这起涉诉信访案件 的情况。

2018年,85岁的李老伯和亲生儿子因房产纠纷,一纸诉状将儿子告上法庭。

法院经审理后判决驳回了李老伯的诉讼请求,李老伯不服,于是便成了信访当事人。

"在听取当事人的诉求后,我们发现,李老伯的情绪十分不稳定。"在此情况下,王玮和汤克新便开始做起了"上门老娘舅",多次约谈当事人本人,并设身处地为当事人目前的生活困难情况。提出多种可行性方案。此外,为了缓和当事人与家人之间的矛盾,王玮和汤克新法官还组织家庭成员面对面交流。经过一套"组合拳",当事人心态已趋平和。

但是,体验当天,记者并没有在家里 看见李老伯。

"他现在在医院里,因为肺结核被隔

离起来了。"儿媳小刘告诉记者。"这还要感谢法官,不然我公公可能连命都没了。"

原来,在元宵节当天,王玮和汤克新准备上门看望李老伯,谁知,敲了很久的门,也不见应答。

"当时,李老伯儿子用钥匙打开了门,但只打开了一条缝,因为门被李老伯从里面用绳子栓起来了。"汤克新说,凭着信访法官的直觉,"我们多坚持了一下。"

过了一会儿,隐约听见李老伯的呻吟声,王玮和汤克新奋力将上半身探进屋内,将绳子解开,才进了门。 进门后见到的一幕让大家吓出一身冷

进门后见到的一幕让大家吓出一身冷汗。李老伯连人带被子已经摔倒在地,嘴里含糊不清地呼喊,"我不行了,我想报警的。"

"其实,信访工作就是这样,很多时候,多坚持一下,就会有不一样的效果。" 汤克新向记者道出"心得"。

在现场能够感受到,当事人虽然对案子处理不满意,但对信访法官很信任,我想, 这就是真真切切的司法为民吧。"

"今天的体验采访活动既是法院司法公 开的重要内容,也是提升法院司法公信力的 重要途径。法治是城市核心竞争力的重要标 志,要营造稳定公平透明的法治化营商环 境,做好涉诉信访工作是不可缺少的一块。" 张斌听完记者们的感受后由衷地说。

"今后,我们将继续坚持以人民为中心,打造阳光信访、责任信访、法治信访, 全力做好了解民情、集中民智、维护民利、 凝聚民心。我们也欢迎媒体记者们多走进法 院,希望有越来越多的人感受到法官们的责 任担当和司法为民的情怀。"

### 案结事了到底怎么"了"

"您在处理信访时,碰到过最惊险的场景是什么?"面对记者的提问,王玮笑了笑,反问道,"你所能想到的最惊险的场景是什么?""差点命丧悬崖边算不算?"

在整个体验的过程中,记者深刻感受到了信访法官工作的不易,以及案结事了中"事了"过程中的"智慧"。

两个小时的接待体验在紧张中仿佛 "一瞬而过"。当天下午4点,记者与其他 体验者及带教老师一起,通过视频与等在 上海高院信息中心的上海高院副院长张斌 连线, 讲述各自在体验采访中的感受。

上海虹口区人民法院金华萍法官接待 时随手为当事人整理材料的一幕,给上海 电视台记者金阓留下了深刻印象。

"结束接待时,金法官走到当事人身旁,帮他将散落在桌子上的各种卷宗材料收拢起来,装到包里。当金法官发现包的拉链已经损坏时,非常真诚地说了句'改天给你拿个新的,这个坏了'。"金阓坦言,自己被法官的这个小举动感动了,"信访法官工作真的很细致,我

# ■ 记者手记

## 法院里的"解忧杂货铺"

2月27日上午10点30分,记者走进上海市高级人民法院,与以往不同的是,记者变身"学徒"和信访"接待员",通过亲身体验,揭开法院信访工作的神秘面纱。

上岗前,要清空自己的的情绪;如何在倾听的同时,弄清楚、弄明白信访当事人的郁结点……从上午的取经,到下午的练兵,记者发现,其实,法院的信访接待中心更像

是设立在法院里的"解忧杂货铺"。作为 "老娘舅"的信访法官,在说法的同时,更 多的"功夫"是在法律之外。

除了接待,外出协调、调查也是信访干部的重要工作内容之一。体验中, 跟随法院信访法官前往当事人家中, 让记者对信访工作有了更直观的感受。

凌乱的屋内堆满了老人捡拾的垃圾,床褥上散发出的阵阵异味……走访体验中,记者体会到了信访工作的难度,有些问题不是法律能解决的,只有通过法官不断地关爱,才能慢慢解开当事人心中的郁结。



本报见习记者向带教老师汤克新求教



"今天我当班"信访体验采访专项培训现场